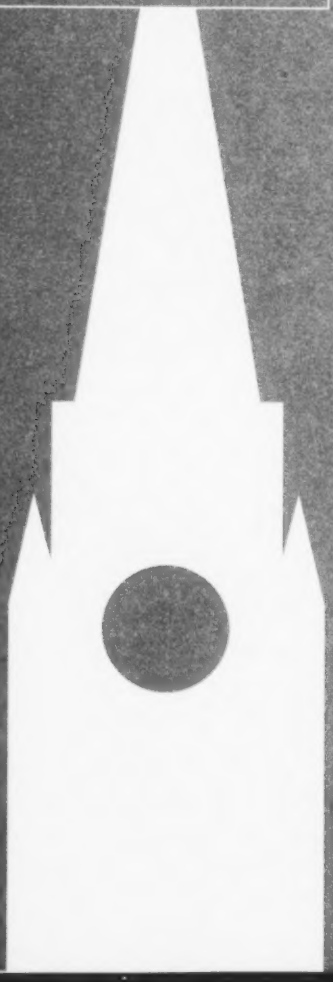
Information Commissioner of Canada

Commissaire à l'information du Canada

A NEW DIRECTION

07-08
ANNUAL REPORT
HIGHLIGHTS



This year saw the Office of the Information Commissioner take stock of the state of freedom of information in Canada. We assessed how best the Office could get the word out about the importance of freedom of information and do its mandated work of investigating complaints about how federal institutions handle access to information requests. Consequently, we began to move the Office of the Information Commissioner in a new direction and build our capacity to serve.

Streamlining complaints-handling

The Commissioner has made a clear public commitment to eliminate our historical backlog of complaints by the end of 2009–2010. We identified and have begun to take 11 steps to help us meet that goal, including the following:

- reducing bottlenecks in the management review and approval of cases;
- staffing vacant and new positions;
- placing priority on the oldest files;
- assessing the benefits of a dedicated intake and early resolution function; and
- reviewing our internal service standards.

Renewing the report cards process

We reviewed the whole process we follow to develop our report cards, which give selected federal institutions an idea of how well they met their obligations under the *Access to Information Act*. We concluded that we must significantly improve the way we prepare the report cards, what they measure and how we communicate the results. Our new approach, which we will implement in 2008–2009, is more balanced than the previous process and will help us produce a more complete picture of the performance of the selected institutions.

Building relationships

The Commissioner has publicly stated his commitment to fostering good relations with all the players in the access to information system – from requesters, to complainants, to institutions, to Parliament. During 2007–2008, we took part in many policy projects that will contribute to better stewardship of the system and promote openness in government.

Reorganizing the Office

This year we made significant changes to how the Office is structured, the processes we follow and the technology we use, and the complement of employees across the organization (both in number and function) to ensure we can meet our standards of service to Canadians to the best of our ability.

Welcoming access to information

We were one of about 70 institutions to become subject to the *Access to Information Act* and the *Privacy Act* in 2007. We set up a secretariat to respond to requests under both laws. The Commissioner also appointed an ad hoc Information Commissioner, the Honourable Peter de C. Cory, to handle access complaints against us. His annual report is an appendix to our report.

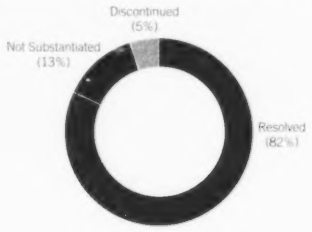
Fostering a culture of openness in government requires an ombudsman's full range of influence. I see the role of ombudsman as the true fulfillment of the position of Information Commissioner. In particular, I wish to be a strong advocate for the duty of all federal institutions to help in any way they can the individuals and organizations who request information from them.

Robert Marleau, Information Commissioner

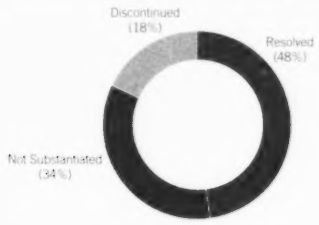
For a full version of this report and more information on the Office of the Information Commissioner, go to www.infocom.gc.ca

Outcome by type of complaint 2007–2008

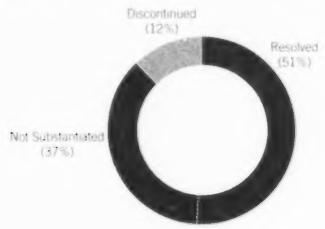
Outcome of Administrative Complaints (865 Complaints)



Outcome of Refusal Complaints (428 Complaints)



Outcome of Cabinet Confidence Exclusion Complaints (88 Complaints)



Notable investigations

Several investigations this year highlighted the importance of the duty of institutions to help requesters in any way they can with their access requests. This duty is now entrenched in the *Access to Information Act*, as a result of amendments that were introduced in the *Federal Accountability Act*. Another investigation involved BlackBerries, the newest in communications technology, while another centred on the Canadian Broadcasting Corporation, one of the newest institutions to become subject to the *Access to Information Act*.

Court cases

The Commissioner may ask for a review by the Federal Court of Canada when an institution has not followed a recommendation on disclosure of information. Cases in 2007–2008 focused on information required for Aboriginal land claims research, confidentiality orders and disclosure of part of a Memorandum to Cabinet, among other important topics.

Summary of caseload, 2007–2008

	April 1, 2006, to March 31, 2007*	April 1, 2007, to March 31, 2008
Complaints received		
Complaints carried over from the previous year	1,453	1,420
New complaints received during the year	1,317	2,387
Complaints cancelled during the year	82	108
Complaints closed during the year	1,268	1,381
Complaints pending at year-end	1,420	2,318
Commissioner-initiated systemic investigations		
Complaints carried over from the previous year	423	237
New complaints initiated during the year	393	0
Complaints closed during the year	579	237
Complaints pending at year-end	237	0
Report Cards initiated during the year	17	10

* figures adjusted at year end

Commissaire à l'information du Canada

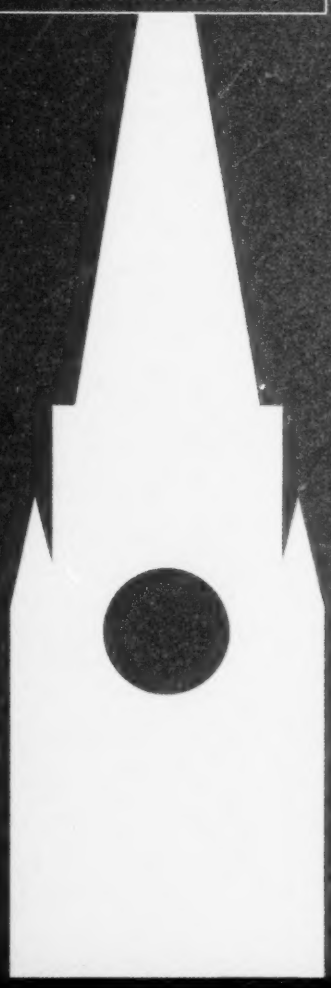
Information Commissioner of Canada

UNE NOUVELLE DIRECTION

07-08

RAPPORT ANNUEL

POINTS SAILLANTS



Cette année, le Commissariat à l'information a fait le point sur la situation de l'accès à l'information au Canada. Nous avons évalué quelle était la meilleure façon pour le Commissariat de sensibiliser la population à l'importance de l'accès à l'information et de s'acquitter de sa mission, consistant à faire enquête à l'égard des plaintes relatives au traitement des demandes d'accès par les insitutions fédérales. Par conséquent, nous avons commencé à orienter le Commissariat dans une nouvelle direction et à améliorer notre capacité à offrir nos services.

Rationalisation du processus d'instruction des plaintes

Le commissaire s'est engagé publiquement à éliminer l'arriéré de plaintes d'ici la fin de l'exercice 2009-2010. Nous avons identifié 11 mesures et avons commencé à les appliquer; certaines de ces mesures sont :

- réduire les engorgements pour l'examen et l'approbation des dossiers;
- combler les postes vacants et doter les nouveaux postes;
- traiter les dossiers les plus anciens en priorité;
- évaluer les avantages d'une unité de réception et de règlement rapide des plaintes;
- revoir nos normes de service internes.

Renouvellement du processus de fiches de rendement

Nous avons examiné le processus global des fiches de rendement, lesquelles donnent à certaines institutions fédérales une idée de la mesure dans laquelle elles s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Nous avons conclu que nous devions apporter des améliorations considérables à la façon dont nous établissons ces fiches, aux facteurs évalués et à la communication des résultats. Notre nouvelle approche, qui sera mise en œuvre en 2008-2009, est plus équilibrée que la méthode précédente et nous aidera à dresser un portrait plus complet du rendement des institutions.

Établissement de relations

Le commissaire à l'information a exprimé publiquement sa volonté de favoriser de bonnes relations avec tous les intervenants du régime d'accès à l'information – des demandeurs, aux plaignants, aux institutions jusqu'au Parlement. En 2007-2008, nous avons participé à plusieurs projets stratégiques qui contribueront à une meilleure gouvernance du régime et favoriseront la transparence gouvernementale.

Remaniement du Commissariat

Cette année, nous avons apporté des changements importants à la structure du Commissariat, aux processus que nous appliquons, à la technologie que nous utilisons et au complément d'employés nécessaires dans tous les secteurs de l'organisation (du point de vue du nombre et du rôle assumé) de sorte que nous respections nos normes de service pour les Canadiens et les Canadiennes dans la pleine mesure de nos capacités.

Ouverture à l'accès à l'information

On retrouve le Commissariat parmi les quelque 70 institutions qui sont devenues assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 2007. Nous avons mis sur pied un secrétariat chargé de répondre aux demandes présentées en vertu des deux lois. Le commissaire a également nommé un commissaire à l'information ad hoc, l'honorable Peter de C. Cory, pour l'instruction des plaintes relatives à l'accès à l'information déposées contre nous. Son rapport annuel figure en annexe à notre rapport.

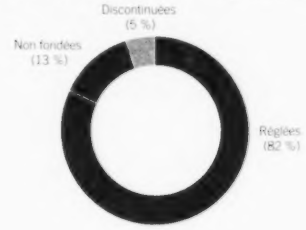
La promotion d'une culture d'ouverture dans l'administration fédérale nécessite une approche faisant appel à toute la sphère d'influence qui s'offre à un ombudsman. Je vois le rôle d'ombudsman comme la manifestation concrète de la fonction de commissaire à l'information. En particulier, je tiens à promouvoir vigoureusement l'obligation faite à toutes les institutions fédérales de prêter assistance par tous les moyens possibles aux particuliers et aux organisations qui leur demandent de l'information afin qu'ils l'obtiennent.

Robert Marleau, Commissaire à l'information

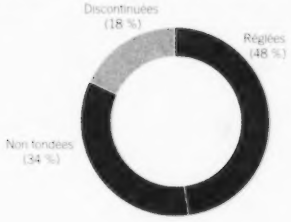
Pour la version intégrale du rapport ainsi que des renseignements additionnels sur le Commissariat à l'information voir www.infocom.gc.ca

Résultats des enquêtes en 2007–2008, par type de plainte

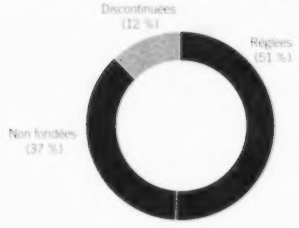
Résultat des plaintes administratives (865 plaintes)



Résultat des plaintes de refus (428 plaintes)



Résultat des plaintes relatives aux exclusions applicables aux documents confidentiels du Cabinet (88 plaintes)



Enquêtes dignes de mention

Au cours de l'année 2007-2008, plusieurs enquêtes ont mis en lumière l'importance de l'obligation qu'ont les institutions d'aider les demandeurs dans la mesure du possible à obtenir accès aux renseignements. Cette obligation est maintenant inscrite dans la *Loi sur l'accès à l'information* à la suite des modifications apportées par la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Nous nous penchons également sur un cas qui met en cause la plus récente des technologies de communication, le *BlackBerry*, et l'une des plus récentes institutions à être assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*, soit la Société Radio-Canada.

Décisions judiciaires

Le commissaire peut entreprendre un recours à la Cour fédérale du Canada lorsqu'une institution n'a pas donné suite à une recommandation de communiquer un document. Les décisions rendues en 2007-2008 concernent notamment la divulgation de l'information nécessaire pour la conduite de la recherche au sujet des revendications territoriales autochtones, les ordonnances de confidentialité et la communication d'une partie d'un mémoire au Cabinet.

Sommaire de la charge de travail pour 2007–2008

	1er avril 2006 au 31 mars 2007*	1er avril 2007 au 31 mars 2008
Plaintes reçues		
Plaintes reportées de l'exercice précédent	1 453	1 420
Nouvelles plaintes reçues pendant l'exercice	1 317	2 387
Plaintes annulées pendant l'exercice	82	108
Plaintes fermées pendant l'exercice	1 268	1 381
Plaintes en suspens à la fin de l'exercice	1 420	2 318
Plaintes systémiques déposées par le commissaire		
Plaintes reportées de l'exercice précédent	423	237
Nouvelles plaintes lancées pendant l'exercice	393	0
Plaintes fermées pendant l'exercice	579	237
Plaintes en suspens à la fin de l'exercice	237	0
Fiches de rendement entreprises pendant l'exercice	17	10

* chiffres rajustés à la fin de l'exercice